



الدليـــل الإرشـــادي للمتاجـــر الإلكترونيـــة

وفقاً لنظام التجارة الإلكترونية

MCgovSA
www.mc.gov.sa

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

المحتويات



الفصل الرابع: توثيق المتاجر الإلكترونية ومنصات الوساطة

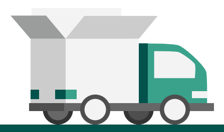
الفصل الخامس: المـخـالـفـات



تمهيد

تعد التجارة الإلكترونية سوقاً مفتوحة على مدار الساعة يعمل على توفير الوقت والجهد على المتسوق الإلكتروني للوصول إلى كافة السلع والخدمات بخيارات متنوعة في بيئة تتسم بالشفافية وتحظى بتنافسية عالية لكسب ثقة المستهلك.

وجاء نظام التجارة الإلكترونية لتحفيز هذه السوق وزيادة الثقة في تعاملاته وحماية حقوق المتعاملين فيه بما يعزز النمو ويسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030.



ويرصد هذا الدليل الاشتراطات اللازمة على المتاجر الإلكترونية التي يجب العمل عليها لمسايرة أحكام هذا النظام، ويوضح البيانات الأساسية اللازم إبرازها في المتاجر الإلكترونية، وبيانات العقود الإلكترونية مع المستهلكين وما يجب أن تتضمن عليه، إضافة إلى آلية التعامل مع بيانات المستهلك وسبل حفظها وحمايتها.

كما يركز الدليل على ضوابط الإعلان التجاري الإلكتروني وكيفية حماية المستهلك من التضليل والخداع فيه، ويوضح دور الممارس للتجارة الإلكترونية وكيف يُمكّنه النظام من ممارسة النشاط، مع توضيح الاشتراطات اللازمة والخطوات الواجب اتباعها لزيادة موثوقية متجره الإلكتروني بتسجيله في منصات التوثيق الإلكترونية، كما يتطرق لدور المتاجر الإلكترونية في حفظ وحماية حقوق المستهلك.
ويتناول الدليل آلية توثيق المتاجر الإلكترونية، وضرورة حماية بيانات المتسوقين وسرعة التعامل مع أي حادث أو اختراق للمنصة الإلكترونية، بالإضافة إلى التزامات جهات التوثيق والتدابير الواجب اتخاذها، وتنظيم عمل المنصات الإلكترونية التي تؤدي دور الوساطة بين موفر الخدمة والمتسوق الإلكتروني.



تعريفات وأهداف وأحكام النظام

التعريفات




التجارة الإلكترونية:
نشاط ذو طابع اقتصادي يباشره موفر الخدمة والمستهلك **-بصورة كلية أو جزئية-** بوسيلة إلكترونية؛ من أجل بيع منتجات أو تقديم خدمات أو الإعلان عنها أو تبادل البيانات الخاصة بها.

البيانات:
كل بيان مهما كان مصدره أو شكله,يستخدم بشكل مباشر أو غير مباشر عند التعامل بالتجارة الإلكترونية.

الشخص:
الشخص ذو الصفة الطبيعية أو الاعتبارية.



التاجر:
الشخص المقيد بالسجل التجاري الذي يزاول التجارة الإلكترونية.



الممارس:
الشخص غير المقيد بالسجل التجاري الذي يزاول التجارة الإلكترونية.



موفر الخدمة:
التاجر أو الممارس.



المستهلك:
الشخص الذي يتعامل بالتجارة الإلكترونية رغبةً في الحصول على المنتجات أو الخدمات التي يوفرها موفر الخدمة.



العقد:
الاتفاق الذي يُبرم إلكترونياًّ بين الأطراف الذين يتعاملون بالتجارة الإلكترونية.



المحل الإلكتروني:
منصة إلكترونية تتيح لموفر الخدمة عرض منتج أو بيعه, أو تقديم خدمة, أو الإعلان عنها أو تبادل البيانات الخاصة بها.



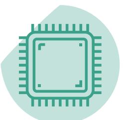
جهات توثيق المحلات الإلكترونية:
الجهات التي ترخص لها الوزارة بتولي عملية توثيق المحلات الإلكترونية.



الخطاب الإلكتروني:
بيان أو إعلان أو إشعار أو طلب أو عرض يوجهه أطراف العقد بوسيلة إلكترونية في مرحلة التفاوض في شأن العقد أو أثناء تنفيذه.



الإعلان الإلكتروني:
كل دعاية بوسيلة إلكترونية يقوم بها موفر الخدمة, تهدف إلى تشجيع بيع منتج أو تقديم خدمة بأسلوب مباشر أو غير مباشر.



وسيلة إلكترونية:
أي تقنية تستعمل من وسائل تقنية الاتصالات والمعلومات سواء كانت كهربائية، أو كهرومغناطيسية، أو بصرية، أو ضوئية أو رقمية أو أي شكل آخر من وسائل التقنية المشابهة.



أهداف النظام

يأتي نظام التجارة الإلكترونية في توقيت تشهد فيه الأنماط التجارية العالمية تغيراً كبيراً نحو التعاملات الإلكترونية، لذا اهتم النظام بتعزيز موثوقية تعاملات هذه السوق الضخمة عبر **26 مادة** توفّر الحماية اللازمة لتعاملات التجارة الإلكترونية من الغش والخداع والتضليل والاحتيال بما يحفظ حقوق التاجر والمتسوق معاً.

ويهدف نظام التجارة الإلكترونية إلى:



تعزيز الثقة في المعاملات التجارية الإلكترونية.



توفير الحماية اللازمة للمستهلك من الغش أو الخداع أو التضليل.



تحفيز أنشطة التجارة الإلكترونية وتطويرها.

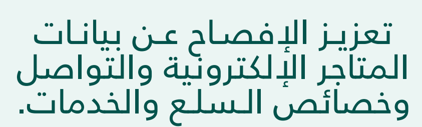


أحكام النظام

تسري أحكام نـظام التجارة الإلكترونية على:

التاجر والممارس عبر الوسائل الإلكترونية	المتسوق الإلكتروني
	

أبرز أحكام النظام:




تعزيـز الإفصاح عـن بيانات المتاجر الإلكترونية والتواصل وخصائص الـسلع والخدمات.

تنظيم حق المستهلك فـي استرجاع الـسلع.



حمايـة البيانات الشخصيـة.



معالجة التأخير في التسليم.



تـنـظيم الإعـلانات التجارية الإلكترونية.



إشراف الوزارة على القطاعوتـنظيمالمنصات الإلكترونية.




تنظيم ممارسـة التجارة الإلكترونيـة.

سريان أحكام النظام على المتاجـر المحلية والدولية وضوابط حجب المواقع المخـالفة.



الفصل الثاني

بيانات المتاجر والتعاملات الإلكترونية

البيانات الأساسية في المتجر الإلكتروني



إبراز البيانات الأساسية في المتجر الإلكتروني يزيد الموثوقية في المنتجات والخدمات التي يقدمها، ويشعر المستهلك بالأمان أثناء عملية شراء السلع والحصول على الخدمات، كما يسهل من عملية التواصل بين أطراف العملية الشرائية، ويمكن كافة الجهات من الوصول السريع إلى القائمين على المتجر وإبلاغهم بالمستجدات أو شكاوى المستهلكين للعمل على معالجتها وكسب ثقتهم.

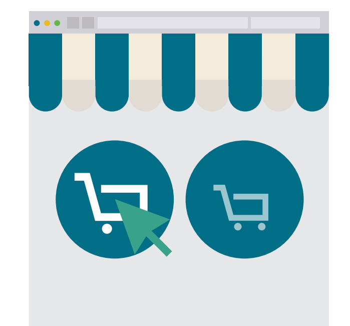
ويجب على موفر الخدمة في متجره الإلكتروني إبراز ما يلي:

1. اسمه أو أي بيان مميز له، وعنوانه، ما لم يكن مسجلاً لدى إحدى جهات توثيق المتاجر الإلكترونية مثل "معروف".
2. اسم السجل المقيد فيه ورقمه «إن وجد».
3. وسائل الاتصال به.
4. سياسة الخصوصية
5. إجراءات تلقي شكاوى المستهلكين ومعالجتها.
6. الرقم الضريبي «إن وجد».



*يلتزم المتجر بتمكين المتسوق من الوصول إلى البيانات بتوفير رابط يقود إليها، وإيضاح أي تعديل يطرأ عليها.

بيانات مقر العمل في المتجر الإلكتروني



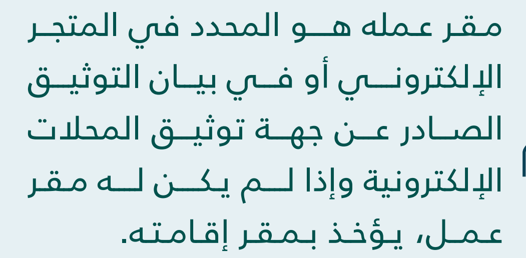
ذكر بيانات مقر عمل موفر الخدمة "تاجر أو ممارس" يسهل عملية الوصول إليه لتطبيق أحكام نظام التجارة الإلكترونية، ويلتزم موفر الخدمة بإيضاح البيانات الصحيحة في متجره الإلكتروني بحسب طبيعة عمله:

التاجر



مقر عمله هو المحدد في السجل التجاري.

الممارس



مقر عمله هو المحدد في المتجر الإلكتروني أو في بيان التوثيق الصادر عن جهة توثيق المحلات الإلكترونية وإذا لم يكن له مقر عمل، يؤخذ بمقر إقامته.

الاشتراطات اللازمة:

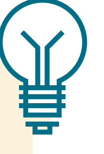


1. إذا كان لموفر الخدمة أكثر من مقر عمل ولم يحدد أحدها، يكون مقر العمل المعتد به هو المقر الأوثق صلة بالعقد، مع مراعاة الظروف التي كان الأطراف على علم بها أو توقعوها في أي وقت قبل إبرام العقد أو عند إبرامه.
2. لا يعد المكان مقر عمل لمجرد أنه يضم المعدات والتقنية الداعمة لنظام المعلومات الذي يستخدمه موفر الخدمة في إبرام العقد, أو يمكن فيه لأطراف أخرى أن تصل إلى نظام المعلومات المعني.
3. استخدام موفر الخدمة اسم نطاق أو عنوان بريد إلكتروني ذا صلة بدولة معينة لا ينشئ قرينة على أن مقر عمله يوجد في تلك الدولة.
4. يجب أن يكون المقر الذي يزاول فيه الممارس نشاطه مناسبًا لطبيعة النشاط وحجم العمل، وألا يترتب على مزاولة النشاط فيه إخلال بالسكينة العامة.

بيانــات العقد الإلكتروني

عند إبرام العقد بين المتجر الإلكتروني والمستهلك يجب إيضاح كافة الأحكام والشروط بطريقة سهلة وواضحة، **ويلتزم موفر الخدمة بتقديم بيان للمستهلك يشتمل على:**

1. الإجراءات الواجب اتخاذها لإبرام العقد.
2. البيانات المتعلقة بموفر الخدمة.
3. الخصائص الأساسية للمنتجات أو الخدمات محل العقد.
4. إجمالي السعر شاملاً جميع الرسوم أو الضرائب أو المبالغ الإضافية المتعلقة بالتسليم «إن وجدت».
5. ترتيبات الدفع والتسليم والتنفيذ.
6. بيانات الضمان «إن وجدت».
7. الإشارة إلى حق المستهلك في إلغاء العقد متى ما كان جائزاً، وبيان التكاليف المترتبة على ذلك.
8. خدمات ما بعد البيع «إن وجدت».
9. مدة العقد وتاريخ انقضائه.
10. أحكام الدفع، والدفعات المتكررة «إن وجدت».
11. أحكام الشحن والتوصيل.



* يجب على موفر الخدمة إيضاح الإجراء الذي يترتب عليه إبرام العقد، بأن يذكر في الخانة المخصصة ما يفيد أنه بمجرد النقر عليها يكون العقد قد أبرم ويترتب على ذلك الالتزام بالدفع، ويكون ذلك بشكل واضح سهل القراءة.

كيفية التعامل مع بيانات المستهلك

يعزز نظام التجارة الإلكترونية جهود حماية المستهلك وحفظ البيانات الشخصية، ويولي النظام أهمية كبرى لحفظ خصوصية المستهلك، ونص على التالي:


المسؤولية الكاملة عن بيانات المستهلك سواءً كانت بحوزة موفر الخدمة أو الجهات التي يتعامل معها.


عدم استخدام البيانات لأغراض غير مصرح لها أو مسموح بها.

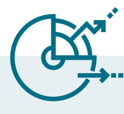

حماية بيانات المستهلك واتخاذ الوسائل اللازمة لذلك.

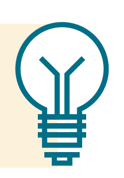

عدم الاحتفاظ ببيانات المستهلك الشخصية أو اتصالاته الإلكترونية إلَّا في المدة التي تقتضيها طبيعة التعامل بالتجارة الإلكترونية.

معالجة حالات تعرض البيانات للاختراق

يتعين على المتجر الإلكتروني:


إشعار وزارة التجارة والمستهلك خلال 3 أيام.


إيضاح نطاق الاختراق وآثاره وتدابير المعالجة.


*لا يترتب على الإشعار إعفاء موفر الخدمة من مسؤوليته تجاه المستهلك.

بيانات الفاتورة المقدمة للمستهلك

حق المستهلك في الحصول على فاتورة قابلة للحفظ مكتوب فيها كافة المعلومات الضرورية التي يحتاج إليها وتمكنه من معرفة المتجر الإلكتروني الذي أبرم معه العقد لشراء المنتجات أو الخدمات،وتتضمن الفاتورة:

فاتورة

00/0/0

نقداً

00.0

00.0

00.0

00.0

00.0

0000000000

00/0/0

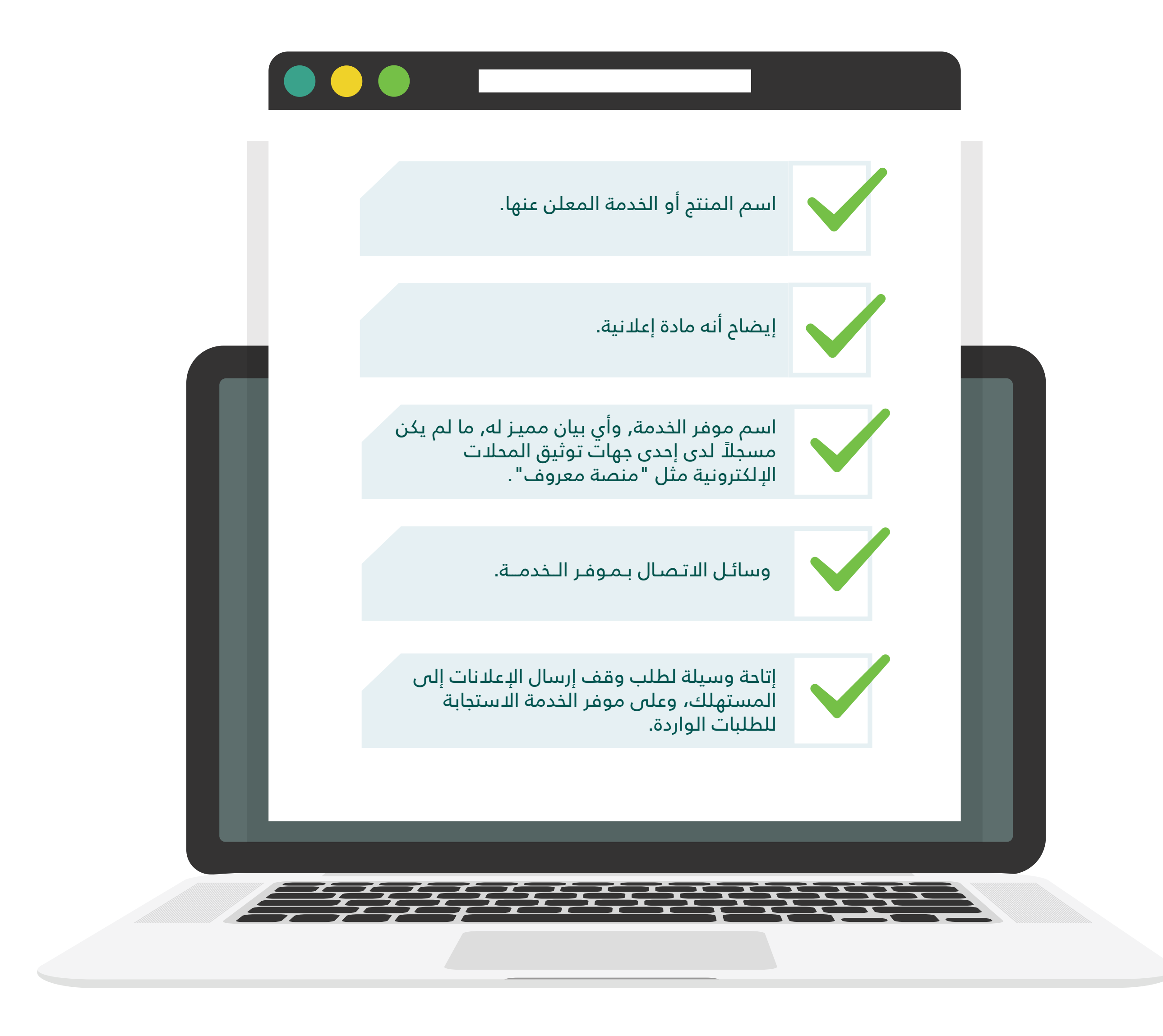
00.0

- اسم المتجر
- تأكيد إبرام العقد وتاريخ انعقاده
- طريقة أداء الثمن وبيان تمام العقد إذا تم فعلاً
- وصف المنتج / الخدمة
- اسم الناقل الذي يتولى التوصيل
- أجور الشحن والنقل والتوصيل "إن وجدت"
- بيانات تتبع مسار التوصيل (إن وجدت)
- قيمة الضرائب (إن وجدت)
- موعد التوصيل ومكانه أو تقديم الخدمة
- السعر الإجمالي

ضوابط الإعلان التجاري الإلكتروني:

نص نظام التجارة الإلكترونية على الالتزام باشتراطات الإعلانات التجارية الإلكترونية، وعَدّ الإعلان الإلكتروني من الوثائق التعاقدية المكملة للعقود وملزمة لأطراف العقد، ويمنع النظام عرض أي معلومات مضللة أو مخادعة للمستهلك في محتويات الإعلان أو طريقة صياغته حماية لحقوق المستهلك ومنعاً للتحايل.

يجب أن يتضمن الإعلان الإلكتروني ما يأتي:



الالتزامات

يحظر تضمين الإعلان الإلكتروني ما يأتي:



عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو مصوغاً بعبارات من شأنها أن تؤدي بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع المستهلك أو تضليله.



شعاراً أو علامة تجارية لا يملك موفر الخدمة حق استعمالها, أو علامة مقلدة.

العقوبات:

إذا ثبت أن موفر الخدمة خالف أيًا من أحكام النظام أو ضوابط الإعلان الإلكتروني الواردة في النظام, فلوزارة التجارة إلزامه بإزالة المخالفة أو بسحب الإعلان المخالف، ويخضع المخالف للعقوبات التي نص عليها النظام.

2/7

الخدمات المهنية في التجارة الإلكترونية

يهدف ذلك إلى تنظيم ممارسة أصحاب المهن الاستشارية للتجارة الإلكترونية وإعطاء مصداقية أكبر لهم، وتقديم كافة المعلومات التي يحتاج إليها المستهلك أثناء التعامل مع أصحاب المهن الاستشارية بما يحفظ كافة الحقوق.

على موفر الخدمة الذي يمارس مهنة تخضع لتنظيم معين مثل **"الاستشارات الطبية والقانونية"** وغيرها من المهن الاستشارية، وتتطلب ترخيصاً أو تصريحاً بممارستها الإفصاح في محله الإلكتروني عن الآتي:

1. الجهة المسجل لديها، وبيانات الترخيص أو التصريح الصادر عنها.
2. اللقب المهني المعمول به، والدولة التي منحته.
3. رقم الترخيص أو التصريح، وتاريخ انتهائه، والجهة المانحة له.

ضوابط عمل الممارس للتجارة الإلكترونية

يُمكّن نظام التجارة الإلكترونية الشخص الممارس للتجارة الإلكترونية ولا يمتلك سجلاً تجارياً من ممارسة النشاط، ويهدف النظام إلى تنظيم علاقته بالمستهلك بما يحفظ حقوق جميع الأطراف، **وعلى الممارس للتجارة الإلكترونية وفقاً للنظام الالتزام بما يأتي:**



إيضاح مقر العمل "المكان الذي يحدده في متجره الإلكتروني أو لدى جهات التوثيق"، وإذا لم يكن للممارس مقر عمل أخذ بمقر إقامته وفق العنوان الوطني المسجل، شريطة أن يكون موقع النشاط مناسب لطبيعته وحجم العمل، ولا تتسبب ممارسة النشاط في الإخلال بالسكينة العامة.



إيضاح البيانات الخاصة في المتجر الإلكتروني (الاسم أو أي بيان مميز له، العنوان، وسائل الاتصال) سياسة الخصوصية، إجراءات تلقي ومعالجة الشكاوى، الرقم الضريبي "إن وجد".



الالتزام بحماية بيانات المستهلك الشخصية وخصوصيته والمسؤولية الكاملة عنها.



في حال مخالفة أحكام النظام يخضع الممارس للعقوبات المنصوص عليها.



الالتزام بتقديم كافة بيانات العقد الإلكتروني التي نص عليها النظام.



الالتزام بتمكين المكلفين بأعمال الرقابة والتفتيش من الدخول إلى مقر عمله وأي مكان آخر متصل بمزاولة النشاط.



لماذا اهتم نظام التجارة الإلكترونية بالممارس؟

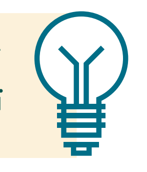
يولي النظام الممارس لنشاط التجارة الإلكترونية أهمية كبرى باعتباره عنصراً أساسياً في هذه السوق لامتلاكه كافة الأدوات التقنية التي تمكنه من ممارسة النشاط وتقديم السلع والخدمات للمستهلك، ولم يفرّق النظام بينه وبين التاجر في الحقوق والواجبات، ويلتزم بكل ما ورد في نظام التجارة الإلكترونية، وتسري عليه أحكامه.

ويشجع النظام الممارسين للتجارة الإلكترونية **"وهم الأشخاص الذين لا يملكون سجلات تجارية، ويمارسون النشاط من داخل أو خارج المملكة"** بالتسجيل في جهات توثيق المتاجر الإلكترونية مثل "منصة معروف" لاكتساب مصداقية أكبر تساعدهم في تسويق منتجاتهم وخدماتهم الإلكترونية وتوصلها إلى شرائح أكبر من الجماهير.

إضافة المتجر الإلكتروني في السجل التجاري

يتم تقديم طلب إلكتروني بواسطة الممارس على موقع الوزارة، متضمنًا:

1. اسم مقدم الطلب.
2. تفاصيل النشاط.
3. وصف المتجر وعنوانه.



* يلتزم التاجر بإضافة متجره للسجل التجاري خلال 30 يومًا من تاريخ إنشائه.

الفصل الثالث

حماية حقوق المستهلك



تنظيم حق المستهلك في الاسترجاع وإلغاء العملية



يتوجب على مالك المتجر الإلكتروني مراعاة كافة حقوق المستهلك في التجارة الإلكترونية، وله تقديم مزايا إضافية لكسب رضى وثقة المستهلك، ونص النظام على تمكين المستهلك من القيام باسترجاع السلعة أو ما قدمه مقابل الخدمة خلال **7 أيام** من تاريخ عملية الشراء والتعاقد في حال عدم استخدام المنتج أو عدم الاستفادة من الخدمة، أو في حال عدم الحصول على منفعة من أيّ منهما, وفي هذه الحالة يتحمل المستهلك التكاليف المترتبة على عملية الاسترجاع، إلا إذا اتفق أطراف العقد على غير ذلك.

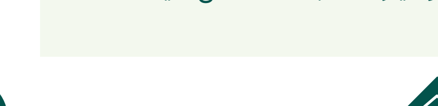
منتجات وخدمات مستثناة من حق الاسترجاع أو الإلغاء:



منتجات مصنعة بناء على طلب المستهلك أو وفقاً لمواصفات حددها، ويستثنى من ذلك المنتجات التي بها عيب أو غير المطابقة للمواصفات المتفق عليها.



منتجات تحميل البرامج عبر الإنترنت, ويستثنى من ذلك البرامج التي بها عيب يحول دون إتمام التحميل أو غير المطابقة لما اتفق عليه.

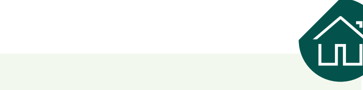


أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية جرى استخدامها.

إذا ظهر عيب في المنتج بسبب سوء حيازة المستهلك.



خدمات الإيواء أو النقل أو الإطعام.



الصحف أو المجلات أو المنشورات أو الكتب.

منتجات تتعرض أسعارها للتذبذب.





المنتجات التي تتضمن عناصر مدمجة ولا يمكن إعادتها إلى حالتها الأصلية بعد التسليم.





المنتجات التي لا يمكن إعادة بيعها لأسباب صحية.

خدمات: الحجز الفندقي، تذاكر السفر، تأجير المركبات، النقل، تنظيم الفعاليات.



إذا انعقد العقد في مزاد علني.



منتجات تكون عرضة للتلف خلال مدة جواز إلغاء الطلب.

حق المستهلك
والتزام التاجر عند التأخير

ما لم يتفق موفر الخدمة والمستهلك على مدة أخرى لتسليم محل العقد أو تنفيذه، يحق للمستهلك إلغاء العملية إذا تأخر موفر الخدمة عن التسليم أو التنفيذ مدة تزيد على **15يوماً** من تاريخ إبرام العقد أو عن الموعد المتفق عليه، وله استرداد ما دفعه بمقتضى العقد مقابل المنتج أو الخدمة أو غير ذلك من تكاليف ترتبت على هذا التأخير، ما لم يكن التأخير بسبب قوة قاهرة.

يلتزم موفر الخدمة بإبلاغ المستهلك عن أي تأخير متوقع أو صعوبات يكون لها تأثير جوهري في تسليم محل العقد أو تنفيذه.



3/3

تمكين المستهلك
من تدارك الأخطاء

يجب على موفري الخدمة تمكين المستهلك من تصحيح الأخطاء "إن وجدت" بطريقة سريعة وبشكل آلي. **ويعد ذلك من العوامل المهمة التي تعزز الثقة بين المستهلك والمتجر الإلكتروني، وعلى القائمين على المتاجر الإلكترونية:**



تمكين المستهلك من تصحيح الخطأ إلكترونياً.



يكون تصحيح الخطأ مقبولاً إذا أبلغ المستهلك موفر الخدمة خلال (24 ساعة) من وقت الإرسال.



المتجر الإلكتروني ملزم بتصحيح الخطأ المبلغ عنه ما لم يكن المستهلك استفاد من المنتج أو الخدمة.

يجوز لموفر الخدمة الاشتراط في العقد أن من حقه تصحيح الخطأ غير المقصود الذي قد يقع في الخطاب الإلكتروني الموجه للمتسوق، على أن يبلغه بذلك فور علمه وقبل شحن المنتج أو البدء في تنفيذ الخدمة، وللمتسوق الخيار بين الاستمرار في تنفيذ العقد بعد التصحيح أو فسخه واسترداد ما دفعه، ويشمل ذلك التكاليف الأخرى المترتبة على هذا الخطأ.



حماية بيانات المستهلك

يجب على موفر الخدمة اتخاذ الوسائل اللازمة لحماية البيانات الشخصية والاتصالات الإلكترونية والحفاظ على خصوصيتها خلال مدة احتفاظه بها.

إذا كانت علاقة المستهلك بالمتجر الإلكتروني مستمرة وتقتضي إنشاء حساب له لتسهيل العقود المستقبلية، يجوز لموفر الخدمة الاحتفاظ ببيانات المستهلك الشخصية إلى أن يطلب المستهلك إغلاق حسابه.







توثيق المتاجر الإلكترونية ومنصات الوساطة

منصة توثيق المتاجر الإلكترونية

نصت اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية على إنشاء الوزارة موقعًا لتوثيق المتاجر الإلكترونية ترتبط به جهات التوثيق المرخص لها، وتعد منصة "معروف" مثالاً للمنصات المعتمدة لتوثيق المتاجر الإلكترونية المرخص لها، وتخدم "معروف" كافة المتعاملين في مجال التجارة الإلكترونية "تاجر، ممارس، متسوق"، وتعمل على زيادة فرص النجاح، وزيادة الثقة في التعاملات.



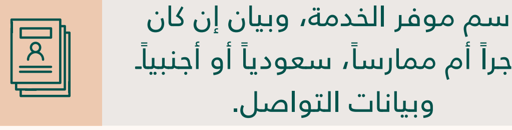
جهات توثيق المتاجر الإلكترونية

يشترط لمنح الترخيص لجهة التوثيق أن تكون شركة وفقًا لأحكام نظام الشركات، ويجب تقديم طلب الترخيص وفق النموذج المعد لذلك مرفقًا به التالي:

1. شهادة تسجيل الشركة في السجل التجاري.
2. وصف الخدمات المقدمة.
3. إيضاح منهجية التوثيق.
4. ما يبين قدرة الشركة الفنية والإدارية على تقديم الخدمة.
5. سياسة التعامل مع البيانات حال التوقف عن تقديم الخدمة.
6. سياسة التعامل مع الشكاوى وكيفية علاجه.
7. تزويد الوزارة ببيانات المتاجر الموثقة إلكترونيًا.
8. تحديد ضابط اتصال مسؤول عن تزويد البيانات.
9. توفير أي بيانات أو وثائق تطلبها الوزارة.

كيف توثق متجرك الإلكتروني؟

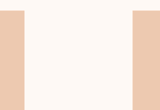
إذا كنت صاحب متجر إلكتروني وتود توثيق متجرك، تقدم بطلب لإحدى جهات التوثيق المرخصة بالبيانات التالية:



- اسم موفر الخدمة، وبيان إن كان تاجراً أم ممارساً، سعودياً أو أجنبياً، وبيانات التواصل.
- بيانات الهوية للممارس.



- معلومات السجل التجاري.
- أسماء المفوضين بالتوقيع.





- وصف المنصة وروابط موقعها الإلكتروني.
- التراخيص الصادرة عن الجهات المختصة – إن وجدت-.



تصدر جهة توثيق المحلات الإلكترونية بيان التوثيق لطالبه، وتنشره في محلها الإلكتروني

التزامات جهات التوثيق تجاه المتاجر الإلكترونية

1. حفظ وحماية البيانات.
2. تقديم الخدمة وفق أحكام النظام وتوفير كادر مؤهل لذلك.
3. إيضاح أحكام وشروط التوثيق في محلها الإلكتروني.
4. عدم التصرف في بيانات المتاجر إلا بموافقة أصحابها.
5. نشر السياسة المتبعة للتعامل مع شكاوى طالبي التوثيق والمستهلكين ومعالجتها.
6. إشعار الوزارة والمتاجر المتأثرة (خلال 3 أيام) منذ حدوث الاختراق.
7. إتاحة البيانات والسجلات للوزارة عند طلبها.
5. مراعاة أحكام الأنظمة واللوائح المتعلقة بحماية البيانات التي تصدرها الجهات المختصة.



خدمات "معروف" للمتاجر الإلكترونية


عرض البيانات وتوثيقها في منصة معتمدة.


تمكين الحصول على ختم معروف (بعد استيفاء المتطلبات ورضى المتسوق).

إعطاء موثوقية بالتعامل حال التسجيل.

تمتاز "معروف" بأنها:

1 منصة توثيق معتمدة.

2 تضم قائمة كبيرة من المتاجر الإلكترونية الموثقة.

3 تعزز موثوقية التعامل بين التاجر والممارس والمتسوق.

تقديم البلاغات عبر "معروف"

يمكن للمتسوق الإلكتروني تقديم "بلاغ تجاري" عبر "معروف" ضد المتاجر المخالفة، لتتم مباشرته واتخاذ الإجراء النظامي، وذلك من خلال عدة خطوات:

1 يقوم المستخدم بالبحث عن المتجر المراد التبليغ عنه.

2 يقوم النظام بعرض النتائج.

3 يقوم المستخدم باختيار متجر.

4 يقوم النظام بعرض صفحة تفاصيل المتجر.

5 يقوم المستخدم بالضغط على "تقديم بلاغ تجاري".

6 يقوم النظام بتحويل المستخدم إلى خدمة بلاغ تجاري مع نقل بيانات المتجر كالمذكورة مسبقاً.

7 يقوم المستخدم باستكمال الخطوات بنظام بلاغ تجاري.

إذا كان المتجر غير مسجل في "معروف":



يقوم المستخدم باختيار إبلاغ عن متجر من الصفحة الرئيسية لـ "معروف".



يقوم النظام بعرض نافذة منبثقة تتضمن تعريف بخطوات تقديم البلاغ لتوجيه المستخدم بالقيام بالخطوات الصحيحة وخيار لتقديم بلاغ عن متجر غير مسجل في "معروف".



يقوم المستخدم باختيار تقديم بلاغ عن متجر غير مسجل.



يقوم النظام بتحويل المستخدم إلى خدمة بلاغ تجاري واستكمال خطوات البلاغ.

منصات الوساطة والتزاماتها



تسهم المنصات التي تؤدي دور الوساطة بين موفر الخدمة والمتسوق الإلكتروني في تقديم خدمات ميسرة للتجارة الإلكترونية، مثل تقديم الإعلانات عبر الإنترنت أو الترويج للمنتجات أو الخدمات، أو تمكين قبول الطلبات أو الدفع، أو أية خدمة أخرى تتيح ممارسة التجارة الإلكترونية.

تلتزم منصات الوساطة بالتالي:

1. نشر أحكام وشروط الاستخدام في مكان بارز.
2. إبراز الحقوق والالتزامات.
3. إيجاد آلية واضحة لتلقي الشكاوى ومعالجتها وسياسة تسوية المنازعات بين موفر الخدمة والمستهلك.
4. طلب بيانات موفر الخدمة في المنصة، وبيانات الاتصال به، وبيان التوثيق –إن وجد-، وبيان تسجيله في السجل التجاري –إن وجد-.
5. إشعار المستخدمين بأي تعديل يطرأ على الخدمات، قبل أسبوع "على الأقل" من تطبيقه.
6. الإفصاح عن بيانات موفر الخدمة، ورقم سجله التجاري (إن وجد).
7. الاحتفاظ ببيانات العقود وحفظها ما لا يقل عن 3 سنوات من تاريخ العقد.
8. حذف أي محتوى مخالف.
9. تعزيز الأمن السيبراني للمنصة، والالتزام بما تصدره الجهات المختصة، وسرعة التعامل مع الاختراقات.



الفصل الخامس

المخالفـــات





مخالفـــات أحكـــام النظـــام

إذا خالف موفر الخدمة أيـًّا من أحكام النظام أو اللائحة، فـ للوزير أو **-من ينيبه-** أن يتخذ في الحالات العاجلة والضرورية قراراً بحجب المتجر الإلكتروني **-بالتنسيق مع الجهة المختصة-** جزئيًّا أو كليًّا إلى أن تتم معالجة المخالفة أو البت فيها أيهما أسبق، وإحالة المخالفة للجنة التي تتولى النظر في مخالفات أحكام النظام أو اللائحة وتوقيع العقوبات المنصوص عليها في النظام خلال مدة أقصاها 3 أيام اعتباراً من حجب المحل الإلكتروني؛ على أن تتخذ اللجنة قرارها في شأن المخالفة خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام اعتباراً من تاريخ الإحالة، وللجنة وقف قرار حجب المتجر الإلكتروني جزئيًّا أو كليًّا إذا رأت مسوغاً لذلك.

العقوبـــات

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها نظام آخر، يعاقب كل من يخالف أيًّا من أحكام النظام أو اللائحة بواحدة أو أكثر من العقوبات الآتية:

1. الإنـــذار.
2. غرامة مالية تصل إلى مليون ريال.
3. إيقاف مزاولة التجارة الإلكترونية مؤقتًا أو دائمًا.
4. حجب المتجر الإلكتروني **-بالتنسيق مع الجهة المختصة-** جزئيًّا أو كليًّا، مؤقتًا أو دائمًا.

5/2

لجان النظر في المخالفـــات:

1. تكوّن بقرار من الوزير لجنة (أو أكثر) تتولى النظر في مخالفات أحكام النظام أو اللائحة وتوقيع العقوبات المنصوص عليها في النظام، على ألاّ يقل عدد أعضائها عن (ثلاثة) ويكون من بينهم مستشار نظامي على الأقل، وتصدر قرارات اللجنة بالأغلبية، ويصدر الوزير بقرار منه قواعد عمل اللجنة ويحدد مكافآت أعضائها.
2. يراعى في اختيار العقوبة جسامة المخالفة وتكرارها وحجم نشاط موفر الخدمة والضرر الذي وقع على الآخرين بسببها.

5/3



حــق الاعتراض



يجوز لمن صدر ضده أي قرار بناءً على النظام الاعتراض عليه أمام المحكمة الإدارية وفقاً لأحكام نظام المرافعات أمام ديوان المظالم.

5/4

ضوابط التشهير بالمخالفيــــن

يجوز تضمين القرار الصادر بتحديد العقوبة النص على نشر منطوقه على نفقة المخالف في صحيفة (أو أكثر) من الصحف المحلية التي تصدر في محل إقامته, أو في أي وسيلة أخرى مناسبة، وذلك بحسب نوع المخالفة المرتكبة وجسامتها وتأثيرها، على أن يكون النشر بعد تحصن القرار بمضي المدة المحددة نظاماً أو كان الحكم الصادر في شأنه مكتسباً للصفة القطعية.

5/5

الفصل في المنازعــــات



تتولى المحكمة المختصة الفصل في المنازعات، بما في ذلك دعاوى المطالبة بالتعويض الناشئة عن تطبيق أحكام النظام.



وزارة التجـــارة
Ministry of Commerce

+966 11 294 4444 | Riyadh 11162 الرياض
Kingdom of Saudi Arabia | المملكة العربية السعودية
MCgovSA
www.mc.gov.sa